

**KONSEP HOTEL SYARIAH DAN IMPLEMENTASINYA DI
NAMIRA HOTEL SURABAYA**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Ekonomi Syariah**



Oleh
Ubaid Aisyul Hana
NIM. F52416103

PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ubaid Aisyul Hana
NIM : F52416103
Program : Magister (S2)
Institusi : Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 30 Juni 2018

Yang menyatakan,



Ubaid Aisyul Hana

PERSETUJUAN

Tesis Ubaid Aisyul Hana ini telah disetujui
pada tanggal 30 Juni 2018

Oleh
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syaiful Ahrori', is written over a large, sweeping, curved line that starts from the left and ends under the signature.

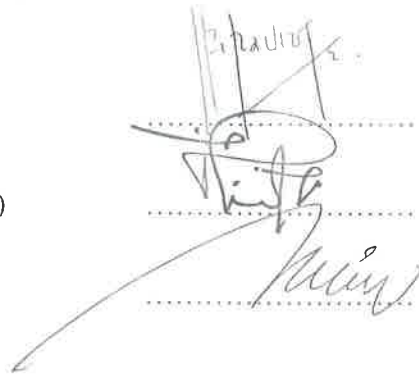
Dr. H. Syaiful Ahrori, M.E.I

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis Ubaid Aisyul Hana ini telah diuji
pada tanggal 20 Juli 2018

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmah, S.T., M.M (Ketua)
2. Dr. H. Iskandar Ritonga, M.Ag (Penguji)
3. Dr. H. Syaiful Ahrari, M.Ei (Penguji)



Surabaya, 06 Agustus 2018

Direktur,



Prof. Dr. H. Aswadi, M. Ag.
NIP. 196004121994031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ubaid Aisyul Hana
NIM : F52416103
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Syariah
E-mail address : alhanaubaid@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☒ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

KONSEP HOTEL SYARIAH DAN IMPLEMENTASINYA
DI NAMIRA HOTEL SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 Agustus 2018

Penulis

(Ubaid Aisyul Hana)

ABSTRAK

Tesis ini dilatarbelakangi oleh masalah permintaan pasar wisatawan muslim dalam negeri maupun asing yang begitu besar dan cukup banyaknya hotel syariah di Indonesia yang belum mendapat sertifikat syariah, sertifikat syariah menjadi sangat perlu untuk menjaga kualitas dan penerapan syariah pada industry pariwisata. Pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat Usaha Hotel Syariah yang dikeluarkan DSN-MUI, namun telah mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah saat berlakunya peraturan menteri di atas, wajib menyesuaikan diri dalam jangka waktu satu tahun terhitung berlakunya peraturan menteri tersebut. Dengan menerapkan prinsip-prinsip Syariah, Hotel Namira Syariah Surabaya dapat menjalankan bisnis sesuai Syariah sebagaimana mestinya melalui produk, pelayanan dan pengelolaan yang dapat memberikan kemanfaatan dari berbagai aspek baik di dunia maupun di akhirat. Nilai-nilai Syariah yang ada dalam Hotel Namira Syariah tunduk pada pengaturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomer 2 Tahun 2014. Pengaturan ini mencakup beberapa aspek dalam penyelenggaraan usaha hotel Syariah, penilaian dalam rangka sertifikasi usaha hotel Syariah, dan pembinaan serta pengawasan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder yang selanjutnya dipaparkan dan dianalisis antara teori yang diangkat dengan pelaksanaan dan data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun narasumber penelitian ini adalah HRD, *Accounting*, *Marketing*, Staf, dan Konsumen Hotel Namira Syariah Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; pertama, implementasi konsep syariah di Hotel Namira Syariah Surabaya masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan mulai dari produk, pelayanan, pengelolaan dalam proses sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat. Dalam pengelolaan, DPS tidak masuk dalam struktur organisasi. Padahal DPS menjadi point penting untuk mengendalikan operasional Syariah sesuai peraturan di atas. Kedua, implementasi prinsip-prinsip Syariah yang diterapkan oleh manajemen Hotel Namira Syariah Surabaya tergolong dalam Kategori Hilal-1 berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar bagi pihak manajemen Hotel Namira Syariah agar segera mengajukan sertifikasi kepada MUI untuk mendapat sertifikat Usaha Hotel Syariah. Manajemen Hotel Namira Syariah sebaiknya memasukkan DPS pada struktur organisasi perusahaan, karena DPS merupakan pengendali dari beberapa aspek yaitu layanan, produk dan pengelolaannya.

Kata kunci: Hotel Syariah, Produk, Pelayanan, Pengelolaan.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TRANSLITERASI	xi
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Teori	10
G. Penelitian Terdahulu.....	13
H. Metode Penelitian.....	16
I. Sistematika Pembahasan.....	23
BAB II	KONSEP HOTEL SYARIAH
A. Konsep Hotel dalam Segi Umum.....	25
1. Pengertian Hotel	25
2. Jenis-jenis Hotel	26
3. Klasifikasi Hotel	27
4. Perizinan Usaha Hotel	31
B. Konsep Hotel Syariah.....	33
1. Pengertian Hotel Syariah	33
2. Pengelolaan Hotel Syariah	40
3. Produk Hotel Syariah.....	43
4. Pelayanan Hotel Syariah	54

BAB III	HOTEL NAMIRA SYARIAH SURABAYA	
	A. Gambaran Umum Hotel Namira Syariah Surabaya	62
	1. Profil Hoetel Namira Syariah Surabaya	62
	2. Visi dan Misi Hotel Namira Syariah Surabaya	63
	3. Struktur Organisasi Hotel Namira Syariah Surabaya	66
	4. Produk dan Fasilitas Hotel Namira Syariah	70
	5. Cara Pemesanan Kamar Hotel Namira Syariah Surabaya ..	77
	6. Tata Tertib Hotek Namira Syariah Surabaya	77
	B. Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Namira Syariah Surabaya Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.....	79
	1. Pengelolaan Hotel Namira Surabaya	79
	2. Produk Hotel Namira Surabaya	81
	3. Pelayanan Hotel Namira Surabaya	85
BAB IV	ANALISIS KONSEP SYARIAH DI HOTEL NAMIRA SYARIAH SURABAYA	91
	A. Analisis Konsep Syariah di Hotel Namira Syariah Surabaya....	91
	B. Analisis Implementasi Prinsip-prinsip Syariah pada Hotel Namira Syariah Surabaya Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.....	95
	1. Pengelolaan Hotel Namira Surabaya	97
	2. Produk Hotel Namira Surabaya	99
	3. Pelayanan Hotel Namira Surabaya	105
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	111
	B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seseorang akan membutuhkan sebuah penginapan pada saat berada di luar kota untuk berbagai keperluan, misalnya keperluan bisnis, wisata, kunjungan keluarga, tugas kantor maupun keperluan lainnya. Di berbagai daerah banyak ditemui hotel dengan berbagai macam fasilitas mulai dari hotel yang berbintang satu bahkan sampai bintang lima. Istilah lain tempat penginapan selain hotel adalah losmen, *homestay*, villa, *guest house*. Dari bermacam nama tersebut, maka tarif dan fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen juga berbeda pula.¹

Setiap pengusaha hotel dalam mencapai tujuan bisnisnya dengan melalui pemasaran, yaitu proses sosial dan manajerial di mana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain.² Secara umum pemasaran dapat dikatakan sebagai pola pikir yang menyadari bahwa perusahaan tidak dapat bertahan tanpa adanya transaksi pembelian. Perusahaan harus dapat memasarkan barang atau jasa yang diproduksi kepada konsumen agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain.

¹ Widyarani, “*Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume VIII, 2013, 1.

² Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), 2007, 6.

Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya selalu menggunakan prinsip-prinsip syariah. Di mana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

[illegible]

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus.

Aspek pelayanan dalam beberapa literatur manajemen dapat dijumpai beberapa definisi konsep pelayanan (*service*). A.S. Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.⁵ Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service Manajemen* menganggap pelayanan sebagai sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktifitas daripada obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan dan minuman di restoran). Jadi, dalam hal ini ruang lingkupnya adalah tawaran produk. Pelayanan dapat pula dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau

⁵ Moenir, *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 16

backstage) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*).⁶

Kemudian aspek pengelolaan, setiap usaha harus memiliki pengelolaan yang baik agar perusahaan bisa beroperasi sesuai yang diinginkan tanpa ada kendala dan untuk menjaga produk yang dimiliki. Pada dasarnya pengelolaan merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu. Irawan mendefinisikan pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian, dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu.⁷

Hotel Namira Syariah Surabaya hadir di tengah-tengah masyarakat untuk bersaing dengan hotel lainnya dengan tidak hanya berlabel syariah tetapi juga dalam operasionalnya juga berbasis syariah. Hotel Namira Syariah Surabaya yang terletak di selatan Masjid Agung Surabaya, menentukan harga yang terjangkau sesuai perekonomian masyarakat luas. Hotel Namira Syariah Surabaya masih tergolong dalam Hotel Bintang 3. Pelayanan yang diberikan oleh resepsionis juga tidak lepas dari nilai-nilai syariah seperti ucapan salam ketika tamu masuk, tidak menyediakan minuman yang beralkohol, terdapat kran untuk wudlu, arah kiblat dan alquran di dalam kamar, dan lain sebagainya.

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008), 2

⁷ Rizka Saputri, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktek Pengelolaan Hotel Syariah (Studi di G Hotel Syariah di Lampung)” (Skripsi—UIN Raden Intan, Lampung, 2017), 22.

Melihat hal tersebut, Hotel Namira Syariah Surabaya hadir untuk melengkapi kebutuhan tersebut dengan memadukan konsep keindahan, kebersihan serta nuansa Islami. Hotel Namira Syariah Surabaya siap melayani kebutuhan para tamu yang akan menginap selama di Surabaya. Hotel Namira Syariah Surabaya mengandalkan konsep syariah dengan membidik jamaah dan pengunjung Masjid Agung Al-Akbar Surabaya. Fadli menyebutkan, per hari rata-rata MAS dikunjungi 30.000 hingga 40.000 orang. Sedangkan ketika hari Jumat bisa mencapai 50.000, bahkan saat ada kegiatan pernikahan, atau lainnya, bisa mencapai lebih dari itu.⁸

Pemilik hotel, Mustofa Bawazieer, menambahkan, pihaknya sengaja memilih hotel syariah, karena lokasi yang juga dekat dengan masjid besar. “Konsep syariah ini, sesuai dengan lokasi, juga demi kenyamanan tamu. Kami memberlakukan tamu laki-laki dan perempuan yang bukan

[illegible]

Hal ini yang menjadi masalah utama penulis karena melihat permintaan pasar wisatawan muslim dalam negeri maupun asing yang begitu besar dan cukup banyaknya hotel syariah di Indonesia yang belum mendapat sertifikat syariah maka sertifikat syariah menjadi sangat perlu untuk menjaga kualitas dan penerapan syariah pada industri pariwisata.

Kemudian bagi pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan DSN-MUI, namun telah mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah saat berlakunya peraturan menteri di atas, wajib menyesuaikan diri dalam jangka waktu satu tahun terhitung berlakunya peraturan menteri tersebut.¹²

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu **Konsep Hotel Syariah (Studi Kasus Hotel Namira Syariah Surabaya)**.

¹² Pasal 15 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh penulis di depan, maka muncul rumusan masalah yang akan menjadi titik permasalahan, yaitu sebagai berikut:

- Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu sebagai berikut:

- ## 1. Secara Teoritis

[illegible]

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi instansi yang bersangkutan dalam mengetahui kelebihan dan kekurangan dari bisnis syariah yang dijalannya dan guna memberi masukan-masukan positif untuk lebih mengembangkan bisnis di bidang syariah.

1. Pengertian Hotel

Menurut Sutanto, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.¹³

Hotel juga merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah.¹⁴

¹⁴ Ibid., 6

- Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
- Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya.
- Hotel adalah fasilitas jasa yang terbuka untuk umum dalam perjalanan.
- Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

Untuk memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standard an fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka Sugiato mengklasifikasikan hotel berdasarkan tujuan pemakaian selama menginap, yaitu:¹⁶

- Business Hotel*, yaitu hotel yang digunakan oleh para usahawan untuk bisnis.
- Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat untuk orang bersantai dan dalam rekreasi.

¹⁶ Sugianto, *Front Office Administration, Administrasi Depan Office* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 85.

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Namira Syariah Jl. Wisma
Pagesangan No. 203 Surabaya.

2. Data dan Sumber Data

a. Data yang dikumpulkan

Studi ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yakni data yang diperoleh langsung dari masyarakat melalui proses pengamatan (observasi) dan wawancara. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas :

1) Data primer, meliputi:

- a) Interior atau eksterior
- b) Tata kelola Hotel
- c) Konsumsi Hotel
- d) Dokumen Hotel

2) Data sekunder

- a) Sejarah berdirinya Hotel Namira Syariah Surabaya.
- b) Implementasi prinsip-prinsip syariah pada Hotel Namira Syariah Surabaya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan Fatwa DSN-MUI No:108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

1) Sumber primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian²³, data tersebut meliputi :

- 2) Sumber sekunder adalah data atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada baik dari perpustakaan atau laporan peneliti terdahulu²⁴, juga termasuk dokumentasi atau file dokumen Hotel Namira Syariah.

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa metode yaitu :

- Menurut Esterberg, dalam Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. Ia

²⁴ Ibid., 82.

juga mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur.²⁵

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa wawancara yang sering juga disebut dengan *interview* atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh wawancara untuk memperoleh informasi dari pewawancara (*interviewer*).²⁶

Sukandarrumidi mengungkapkan bahwa wawancara adalah proses tanya jawab lisan, dalam mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.²⁷

Dalam wawancara ini peneliti mengadakan tanya jawab dengan beberapa karyawan dan konsumen Hotel Namira Syariah Surabaya.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan, baik langsung ataupun tidak langsung terhadap konsep syariah dan implementasinya di Hotel Namira Surabaya.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu cara pengumpulan data melalui benda-benda peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat-pendapat, teori-teori, dalil-

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 317.

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Praktik, Revisi VI*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 132.

²⁷Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian, Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), 88

Setelah data berhasil dihimpun dari lapangan atau penulisan, maka peneliti menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut :

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.²⁹ Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis berdasarkan rumusan masalah saja.
- b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.³⁰ Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.
- c. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran

³⁰ Ibid., 245.

fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.³¹

5. Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³²

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu suatu analisis yang bersifat mendeskripsikan makna data atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya.³³ Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki,³⁴ serta teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik data hasil wawancara, maupun dokumentasi, selama mengadakan penelitian di Hotel Namira Syariah Surabaya.

Adapun alasan-alasan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif ini karena masalah penelitian belum begitu jelas, sehingga untuk mendapatkan informasi dan data peneliti langsung masuk ke obyek atau

³¹ Ibid., 246.

³² Ibid., 334.

³³ Muhammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan* (Bandung: Angkasa, 1993), 161

³⁴ Moh. Nizar, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 63

Untuk mempermudah penelitian ini maka peneliti menyusun sistematika pembahasan sebagai acuan dalam berpikir secara sistematis, sebagaimana berikut :

Bab *dua* merupakan landasan teori, yaitu mengkaji tentang teori serta yang berkaitan dengan hotel syariah, produk, pelayanan dan pengelolaan. Penelitian ini hanya menggunakan teori yang relevan dengan permasalahan yang diambil.

Bab *keempat* menganalisis hasil dari penelitian, yaitu mengenai analisis konsep Hotel Namira Syariah Surabaya serta analisis implementasi

BAB II

KONSEP HOTEL SYARIAH

KONSEP HOTEL SYARIAH

A. Konsep Hotel dalam Segi Umum

1. Pengertian Hotel

Menurut Sutanto, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.¹

Hotel juga merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah.²

Pada prinsipnya, hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.³

¹ Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel* (Jakarta: Salemba, 2005), 5

² Ibid., 6

³ Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan* (Bandung: Alfabeta, 2002), 54.

- ## 2. Jenis-jenis Hotel

- a. *Business Hotel*, yaitu hotel yang digunakan oleh para usahawan untuk bisnis.
- b. *Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat untuk orang bersantai dan dalam rekreasi.

1) *City Hotel*, adalah hotel yang terletak di dalam kota, di mana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

[illegible]

Klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki oleh hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Berdasarkan Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor 14/U/II/1988, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel menjelaskan

- a. Persyaratan fisik, meliputi lokasi hotel dan kondisi bangunan.
- b. Jumlah kamar tersedia.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan.
- d. Kualifikasi tenaga kerja, meliputi pendidikan dan kesejahteraan karyawan.
- e. Fasilitas olahraga dan reaksi lainnya yang tersedia seperti kolam renang lapangan tenis dan diskotik.

Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut:⁶

a) Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi dalam.

⁶ Ibid.

d) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.

- f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, mal, restoran, perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, kolam renang, fasilitas olahraga dan sauna.
- g) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat membantu konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel agar tercapainya mutu pelayanan yang baik.
- #### 4. Perizinan Usaha Hotel
- Setelah Hotel dinyatakan bisa dioperasikan, pada umumnya Hotel mulai dioperasikan walau proses pembangunan belum mencapai 100%, hal ini tergantung dari kebijakan owner Hotel. Namun

f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, mal, restoran, perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, kolam renang, fasilitas olahraga dan sauna.

g) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat membantu konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel agar tercapainya mutu pelayanan yang baik.

4. Perizinan Usaha Hotel

Setelah Hotel dinyatakan bisa dioperasikan, pada umumnya Hotel mulai dioperasikan walau proses pembangunan belum mencapai 100%, hal ini tergantung dari kebijakan owner Hotel. Namun

f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, mal, restoran, perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, kolam renang, fasilitas olahraga dan sauna.

g) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat membantu konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel agar tercapainya mutu pelayanan yang baik.

4. Perizinan Usaha Hotel

Setelah Hotel dinyatakan bisa dioperasikan, pada umumnya Hotel mulai dioperasikan walau proses pembangunan belum mencapai 100%, hal ini tergantung dari kebijakan owner Hotel. Namun

f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, mal, restoran, perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, kolam renang, fasilitas olahraga dan sauna.

g) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat membantu konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel agar tercapainya mutu pelayanan yang baik.

4. Perizinan Usaha Hotel

Setelah Hotel dinyatakan bisa dioperasikan, pada umumnya Hotel mulai dioperasikan walau proses pembangunan belum mencapai 100%, hal ini tergantung dari kebijakan owner Hotel. Namun

- f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, mal, restoran, perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, kolam renang, fasilitas olahraga dan sauna.
- g) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat membantu konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel agar tercapainya mutu pelayanan yang baik.
- #### 4. Perizinan Usaha Hotel
- Setelah Hotel dinyatakan bisa dioperasikan, pada umumnya Hotel mulai dioperasikan walau proses pembangunan belum mencapai 100%, hal ini tergantung dari kebijakan owner Hotel. Namun

- Perizinan-perizinan tersebut diperlukan dan harus dilengkapi dalam rangka klasifikasi Bintang untuk Hotel anda, masa penyelesaiannya pun

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di front office, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di reception policy and procedure, house-rules, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah. Secara ringkas rambu-rambu usaha dalam hotel syariah dapat digambarkan sebagai berikut:⁷

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut, dilarang atau tidak dianjurkan dalam Syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur daging babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukan, perjudian, perzinahan, pornografi, pornoaksi dan lain - lain.
- b. Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada.

⁷ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 64-65.

- Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah membuat 2 kategori yaitu kategori Hilal-1 dan kategori Hilal-2 dan 2 kriteria yaitu kriteria Mutlak dan kriteria Tidak Mutlak dalam proses sertifikasi Usaha Hotel Syariah. Sertifikasi Usaha Hotel Syariah adalah proses pemberian sertifikat pada usaha hotel melalui audit untuk menilai kesesuaian produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel dengan kriteria Usaha Hotel Syariah.

- a. Hotel Syariah Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim.

- Dari rambu-rambu usaha hotel syariah di atas, kemudian dilakukan penyesuaian terhadap operasional hotel. Setelah diketahui sisi dari operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah sebagai berikut:⁸

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dimiliki hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkar, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang

[illegible]

Penyesuaian produk dan fasilitas hotel yang sesuai dengan syariah dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai syariah (seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah. Penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas maupun penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

Tamu yang *check-in* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu (*reception policy*). Pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan.⁹

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis.

[illegible]

b) Pengelolaan SDM

Perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan kaedah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawati yang non muslim maka dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaidah Islam tapi tidak dipaksa dan jika menolak tetap harus memenuhi norma- norma ketimuran dalam berpakaian. Pengelolaan sumber daya manusia juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, yaitu etika, pengetahuan dan keahlian (skill).¹³

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem pengelolaan keuangan menurut syariat Islam (akuntansi syariah). Kemitraan dengan lembaga keuangan seperti bank dan asuransi dilakukan dengan lembaga keuangan dan asuransi syariah. Bila

¹³ M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2003), 35.

Adanya sebuah lembaga yang mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang mungkin muncul di lapangan yang berkaitan dengan penerapan operasioanal hotel secara syariah. Lembaga ini adalah **Dewan Pengawas Syariah**. Orang yang duduk di dalamnya adalah orang-orang berlatar belakang pendidikan syariah yang punya pengetahuan tentang kaidah-kaidah hukum dalam syariat Islam.¹⁴

e) Pelayanan

Ibadah di Hotel harus dilengkapi dengan masjid atau musholla yang nyaman dan representatif. Wajib dikumandangkan

[illegible]

2. Pengelolaan Hotel Syariah

Ketika mengelola bisnis jasa seringkali pendekatan 4P tradisional kurang berhasil. Oleh karena itu, Booms dan Bitner menyarankan 3P tambahan dalam pemasaran jasa, yaitu: orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*). Karena sebagian besar jasa diberikan oleh orang, seleksi pelatihan dan motivasi pegawai dapat membuat perbedaan yang besar dalam kepuasan pelanggan. Idealnya, pegawai harus memperlihatkan

[illegible]

kompetensi, sikap memperhatikan, responsif, inovatif, kemampuan memecahkan masalah dan niat baik.¹⁶

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah ketentuan dalam pengelolaan usaha hotel syariah ditentukan sebagai berikut:

a. Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal 1

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	KRITERIA
1	PENGELOLAAN	1	Manajeme n Usaha	1	Memiliki dan menerapka n Sistem Jaminan Halal	M
				2	Seluruh karyawan dan karyawati memakai seragam yang sopan	M

b. Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal 2

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	KRITERI A
1	PENGELOLAAN	1	Orgnisasi	1	Memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi Dewan Pengawas Syariah	M

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran...*, 493.

3. Produk Hotel Syariah

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, diambil, dimanfaatkan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan, termasuk diantaranya objek fisik, tempat dan gagasan.¹⁷

1) Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal 1

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	KRITERIA
1	PRODUK	1	Toilet Umum (Public Rest Room)	1	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang	M

					untuk menjaga pandangan.	
				2	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
		2	Kamar tidur tamu	3	Tersedia sajadah (on request)	TM
				4	Tersedia alquran	M
				5	Tidak tersedia akses untuk ponografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	M
				6	Tidak ada minuman beralkohol di mini bar	TM
		3	Kamar mandi tamu	7	Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
				8	Tersedia peralatan untuk berwudlu yang baik di kamar mandi tamu	M
				9	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	M

		4	Dapur	10	Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	M
				11	Dapur/pantry mengolah dan makanan yang halal	TM
		5	Ruang karyawan	12	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	TM
				13	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	TM
				14	Tersedia peralatan untuk berwudlu di kamar mandi karyawan	TM
				15	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	TM
		6	Ruang ibadah	16	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M

				17	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas atau pemisah	TM
				18	Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat	M
				19	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin /kipas angin	M
				20	Tersedia pencahayaan yang cukup terang	M
				21	Tersedia tempat wudlu laki-laki dan perempuan terpisah	TM
				22	Tersedia tempat wudlu dengan kondisi bersih dan terawat	M
				23	Tersedia instalasi air bersih untuk wudlu	M
				24	Tersedia saluran pembuangan bekas air wudlu dengan kondisi baik	TM
		7	Kolam renang	25	Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan	TM

					mandi tamu yang tertutup	
		6	Dapur	19	Dapur/pantry hanya mengolah makanan dan minuman halal	M
		7	Ruang karyawan	20	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	M
				21	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain	M
				22	Tersedia peralatan untuk berwudlu di kamar mandi karyawan	M
				23	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	M
				24	Tersedia ruang shalat yang bersih dan terawat untuk karyawan	M

				25	Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat	M
		8	Ruang Ibadah	26	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M
				27	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas atau pemisah	M
				28	Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat	M
				29	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin /kipas angin	M
				30	Tersedia pencahayaan yang cukup terang	M
				31	Tersedia sound system untuk mengumumkan adzan yang dapat didengar	M

- Pelayanan merupakan kinerja personal
- Pelayanan merupakan produk yang melibatkan proses
- Pelayanan merupakan produk yang melibatkan hubungan atau kontrak dengan pelanggan
- Pelayanan merupakan perbuatan, tindakan atau kinerja

Selanjutnya standar-standar unsur pelayanan yang ada pada hotel syariah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, yaitu sebagai berikut:

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	KRITERIA
1	PELAYANAN	1	Kantor Depan	1	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	TM
				2	Memberikan informasi Masjid terdekat dengan hotel	M
				3	Memberikan informasi jadwal waktu	M

[illegible]

					shalat	
				4	Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada)	TM
				5	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	TM
		2	Tata Graha	6	Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat	M
				7	Penyediaan alquran	TM
				8	Menyiapkan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada Masjid yang dekat dengan hotel)	TM
		3	Makan dan Minum	9	Tersedia pilihan makanan dan minuman yang halal	M
				10	Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan	TM
				11	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
		4	Olah Raga, Rekreasi dan Kebugaran	12	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan	TM

					sholat	
				8	Penyediaan alquran	M
				9	Penyediaan buku doa	TM
				10	Menyiapkan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada Masjid yang dekat dengan hotel)	M
				11	Penyediaan lembar motivasi harian Muslim	TM
		3	Makan dan Minum	12	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	M
				13	Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan	M
				14	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
		4	Public Bar	15	Tidak menyediakan minuman beralkohol	M
		5	Olah Raga, Rekreasi dan Kebugaran	16	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	M
				17	Intrukstur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus	M

					untuk wanita	
		6	Kolam Renang	18	Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita	M
		7	Spa (Apabila ada)	19	Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	M
				20	Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	M
				21	Apabila ada bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	M
				22	Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	M
		8	Konsultasi	23	Layanan konsultasi keislaman dengan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu	TM
		9	Keramah Tamahan	24	Memulai komunikasi	M

HOTEL NAMIRA SYARIAH SURABAYA

1. Profil Hotel Namira Syariah Surabaya

Hotel Namira didirikan di kota Surabaya karena kota Surabaya merupakan kota yang mengkombinasikan unsur bisnis serta pariwisata yang tentunya membuat akomodasi menjadi salah satu unsur yang selalu di butuhkan. Persaingan hotel di kota besar sangatlah ketat, seperti Surabaya misalnya, karena selain kota yang mempunyai wisata yang dikunjungi, sebutan sebagai kota metropolitan mempunyai makna tersendiri. Banyaknya pengunjung mengakibatkan tingginya permintaan penginapan dengan berbagai tarif sesuai kemampuan konsumen.

[illegible]

- b. Bagi para rekan kami: kami akan menciptakan suasana yang aman, nyaman (kondusif) membuat inspirasi, menginspirasi dan inovatif karena rekan kerja adalah aset terbaik dan salah satu faktor kesuksesan kami.
- c. Bagi para pemegang saham kami: kami akan terus berusaha untuk menghasilkan *financial* maksimal atas investasi yang mereka telah tanamkan.
- d. Bagi komunitas kami: kami akan memberikan menurut kemampuan kami untuk mengembangkan dan menghasilkan dampak positif bagi lingkungan sekeliling serta menjadi bagian yang pro aktif dan bertanggung jawab dari masyarakat dimana kami beroperasi.

Prinsip Utama Hotel :⁵

- 1) Prinsip utama kami Syariah, Halal dan *Moeslem Friendly*

Kami akan menawarkan keramahan dengan prinsip Syariah dengan penuh keindahan, kehangatan dan kepedulian bagi para tamu. Ini adalah janji Hotel Namira Syariah Surabaya kepada semua pelanggan.

- ## 2) Kerja sama Tim

Bersama kita lebih kuat. Setiap orang memiliki arti yang penting dalam rantai keberhasilan.

- ### 3) Semangat dan Komitmen

⁵ Ibid

- 5) Menyusun dan membuat laporan keuangan bulanan.

g. Security

Bagian *security* Hotel Namira Syariah Surabaya memiliki tugas dan peran sebagai berikut:

- 1) Membukakan pintu ketika ada tamu yang akan menginap.
- 2) Bertanggung jawab atas keamanan hotel secara keseluruhan.
- 3) Menciptakan kondisi yang aman agar tamu betah untuk tinggal di hotel.
- 4) Menegur dan mengingatkan tamu hotel yang melanggar peraturan.
- 5) Memastikan keamanan setiap kendaraan milik tamu hotel.
- 6) Memantau mobilitas hotel melalui CCTV yang ada di hotel Namira Syariah Surabaya.

4. Produk dan Fasilitas Hotel Namira Syariah⁷

Hotel Namira Syariah Surabaya saat ini memiliki 71 *Guest Room* (Kamar Tamu) dengan 4 tipe kamar, yaitu *Superior, Deluxe, Executive, Suite*. Selain kamar tamu, Namira Hotel juga menyediakan *Meeting Room* (ruang pertemuan) dengan 3 tipe ruangan, yaitu *Dubai, Abudhabi, Sarjah*, dan restoran Al-Arush dan Gahwaji Sky Lounge.

a. *Guest Room* (kamar tamu)

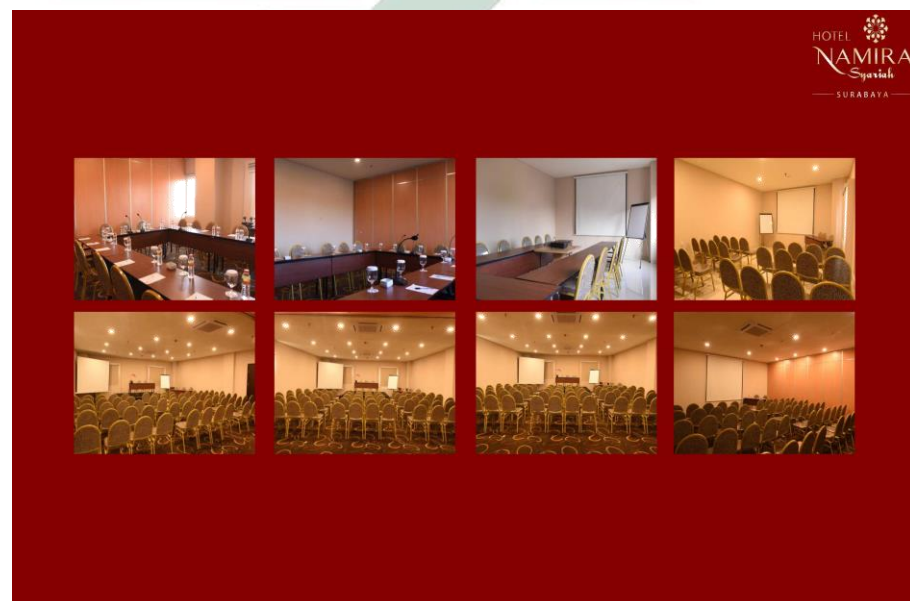
1) *Superior room*

Superior room adalah kamar dengan tipe standart berukuran luas 24 m² yang didesain elegan dan mewah serta bernuansa Islami. Hotel Namira Syariah Surabaya memiliki 52

⁷ Ibid

c. *Restaurant Al-Arush dan Gahwaji Sky Lounge*

Al-Arush dan Gahwaji Sky Lounge merupakan restoran di Hotel Namira Syariah Surabaya yang mengusung konsep Timur Tengah, terutama di cita rasa dan menu hidangan khas Indonesia dan Timur Tengah yang ditawarkan. Tamu juga dapat menikmati makanan di Gahwaji Sky Lounge dengan pemandangan kota Surabaya dari atas Hotel Namira Syariah Surabaya.



- b. Membayar harga kamar setiap harinya. Mulai *check in* pada pukul 14.00 WIB dan *check out* 12.00 WIB.
- c. Tidak diperbolehkan:
 - 1) Membawa wanita/pasangan yang bukan muhrim.
 - 2) Melakukan tindakan asusila.
 - 3) Membawa senjata tajam dan sejenisnya.
 - 4) Membawa dan mengkonsumsi minuman keras, narkoba dan sejenisnya.
 - 5) Membawa binatang peliharaan.
 - 6) Membuat keributan/mengganggu kenyamanan dalam hotel.
- d. Semua pemesanan fasilitas langsung dibayar pada hari yang sama.
- e. Tamu harus bertanggung jawab apabila merusak/menghilangkan barang milik hotel.
- f. Mematuhi batas waktu check in dan check out yang berlaku di hotel.
- g. Apabila tamu tidak menyelesaikan administrasi kamar sampai dengan 2 hari, maka pihak hotel berhak memaksa untuk check out dan mengeluarkan semua barang yang ada di dalamnya karena dianggap wanprestasi dan melanggar peraturan.
- h. Dilarang mengumandangkan musik dan memainkan alat musik apapun jenisnya diseluruh area hotel, dan apabila ternyata pada kondisi aktual terdapat alunan musik atau memainkan alat musik kami berhak menghentikan secara sepihak

1. Deskripsi Data Penelitian

Berikut ini penjelasan mengenai implementasi prinsip-prinsip Syariah dalam produk, pelayanan dan pengelolaan di Hotel Namira Syariah:¹¹

Prinsip Syariah yang diterapkan dalam pengelolaan Hotel Namira Syariah Surabaya adalah sebagai berikut:¹²

¹² Rifa, *Wawancara*, Surabaya, 03 April 2018

Setiap tahunnya Hotel Namira Syari'ah Surabaya telah melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan melalui kegiatan amal dan bakti sosial. Kegiatan amal dilaksanakan dengan berbagai kegiatan seperti: santunan dan buka bersama dengan anak yatim/piatu, bagi-bagi Takjil saat bulan Ramadhan dan kegiatan amal di daerah sekitarnya.

b. Sumber daya manusia

Hotel Namira Syariah Surabaya mewajibkan kepada seluruh karyawan dan karyawan hotel untuk memakai seragam yang sopan dan sesuai dengan prinsip Syariah. Bagi karyawan pihak hotel mengharuskan memakai pakaian yang tidak ketat. Sedangkan bagi karyawan, pihak hotel mengharuskan memakai jilbab yang sampai menutupi dada, lengan tidak boleh kelihatan dan kaki harus tertutup dengan kaos kaki.

Kebiasaan yang selalu ditekankan oleh manajemen hotel kepada karyawan/karyawati hotel yaitu selalu senyum, menyapa dan mengucapkan salam jika bertemu dengan sesama karyawan, atasan dan tamu/pengunjung hotel.

2. Produk

Ada beberapa macam produk di Hotel Namira Syariah Surabaya, yaitu sebagai berikut:

a. Toilet umum

Toilet umum yang terdapat di Hotel Namira Syariah Surabaya terpisah antara toilet laki-laki dan toilet perempuan.

b. Kamar tidur tamu

Hotel Namira Syariah Surabaya menyediakan sajadah di seluruh kamar tamu. Untuk mempermudah bagi tamu hotel yang ingin beridlah, bagian atap terdapat tanda arah kiblat. Hotel Namira juga menyediakan alQuran di seluruh kamar hotel agar tamu dapat membacanya kapan pun.

[illegible]

Di kamar tamu juga tersedia mukena, buku doa dan buku bacaan Islami untuk para tamunya. Dilarang bagi tamu yang merokok di dalam kamar dengan memasang tanda larangan merokok. Selain tanda larangan merokok, di dalam kamar juga terpasang Petunjuk Keselamatan/Keamanan Tamu Hotel untuk membantu mengevakuasi tamu hotel jika terjadi bencana alam seperti halnya kebaran, gempa bumi, bangunan runtuh dan lain-lain. Sayangnya di kamar hotel tidak terdapat jadwal waktu sholat untuk mengingatkan para tamu dalam beribadah dengan tepat waktu, walaupun sudah ada adzan di *speaker* kamar namun tamu hotel terkadang mematikan *speaker* dengan alasan ketenangan. Hiasan kamar di Hotel Namira Syariah juga kurang bernuansa Islami. Hotel tidak menampilkan gambar-gambar religi, kaligrafi atau foto tokoh agama di dalam kamar, namun justru yang ada adalah lukisan biasa bergambar tempat umum.

Hotel Namira Syariah Surabaya telah menyediakan peralatan untuk bersuci dengan praktis di kamar mandi tamu. Kamar mandi hotel tamu terdapat kloset duduk, *shower* mandi dan

[illegible]

Kemudian di dalam kamar mandi tamu juga terdapat keran air yang dapat digunakan oleh tamu hotel untuk berwudlu bagi yang ingin melakukan shalat di dalam kamar. Bentuk kamar mandi tamu tertutup sehingga melindungi aurat dan tidak terlihat dari luar apabila sedang bersuci di dalam kamar mandi.

d. Dapur

Ruang karyawan

e. Ruang karyawan

Berdasarkan observasi penulis, pertama Hotel Namira Syariah memiliki peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan. Kemudian, kamar mandi karyawan tertutup untuk satu orang bukan kamar mandi yang di dalamnya diperuntukkan untuk

f. Ruang ibadah

Tersedia juga perlengkapan shalat yang baik dan terawat, pencahayaan yang cukup terang dan tersedia sirkulasi udara yang baik.

Kemudian, tersedia tempat wudlu yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran pembuangan dengan kondisi baik. Tempat wudlu di musholla Hotel Namira Syariah menjadi satu antara laki-laki dan perempuan tidak terdapat pula penghalang untuk menjaga dari pandangan umum.

3. Pelayanan

a. Kantor depan

¹⁴ Eny, *Wawancara*, Surabaya, 03 April 2018

¹⁵ Rifa, *Wawancara*, Surabaya, 03 April 2018

Karyawan resepsionis juga harus memberikan informasi tentang nuansa Islami di lingkungan hotel atau sekitar lingkungan hotel, seperti halnya pihak Hotel Namira mengadakan buka bersama, tentang acara di Masjid Agung Surabaya.

Hotel Namira Syariah menerapkan konsep Syariah dalam tata graha hotel adalah sebagai berikut:

Hotel Namira Syariah menyediakan perlengkapan alat shalat yang bersih dan terawat berupa sajadah di setiap kamar tamu untuk tamu yang ingin shalat di dalam kamar dan mukena bagi tamu perempuan.

Hotel Namira juga menyediakan alquran di setiap kamar tamu. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar tamu hotel yang muslim melakukan ibadah dengan membaca alquran (tadarus).

Prinsip Syariah selanjutnya yang dilakukan oleh Hote Namira adalah pelayanan makanan dan minuman, yaitu sebagai berikut:

- 2) Menyediakan ta'jil pada bulan Ramdhan
- 3) Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan

Tamu hotel yang menginap secara otomatis akan mendapatkan sarapan gratis di restoran hotel untuk 2 orang. Begitu pula saat bulan Ramadhan, pihak hotel mengganti makan pagi tamu dengan makan sahur di restoran hotel. Bila tamu melebihi 2 orang, jika akan ikut sarapan di restoran hotel maka dikenakan biaya tambahan sebesar Rp. 80.000,- untuk setiap orang dewasa dan sebesar Rp. 40.000,- untuk setiap anak-anak umur 6-12 tahun.

Hotel Namira Syariah Surabaya tidak tersedia fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila. Bagi tamu non muhrim yang ingin berkunjung harus menemuinya di *lobby* atau luar kamar. Siaran televisi di dalam kamar sudah disortir oleh pihak hotel sehingga bebas dari tayangan-tayangan yang mengandung unsur pornografi, hanya terdapat siaran lokal dan siaran syiar Islam. Pihak hotel juga telah

Hotel Namira Syariah Surabaya melarang adanya musik di dalam hotel, yang terdengar setiap waktunya dari *speaker* hotel adalah ayat-ayat Al-Qur'an dan syiar Islam serta adzan ketika tiba waktu sholat.

Dalam penelitian yang menjadi informan adalah tamu yang sedang menginap di Hotel Namira Surabaya. Berikut ini penjelasan beberapa informan yakni sebagai berikut:

a. Samsul Anwar

Bapak Samsul Anwar berusia 53 tahun. Beliau dari Lamongan kebetulan akan melaksanakan pernikahan anak laki-lakinya yang mendapatkan jodoh berasal dari Sidoarjo dan akad akan dilaksanakan di Masjid Al-Akbar. Bapak Samsul sangat mengapresiasi syariah yang diterapkan pada Hotel. Beliau berharap bahwa Hotel Namira ini didesain dengan konsep Islami di dalam

a. Samsul Anwar

b. Alamin

Ibu Alia Fahrani berusia 38 tahun. Beliau sedang melakukan tour wisata religi dengan keluarga dan mampir beristirahat di Hotel Namira karena ingin ke masjid Al-Akbar. Beliau berkomentar bahwa Hotel dgn konsep islami syariah yg terletak persis di seberang Masjid Al Akbar Surabaya. Masakan kambing gulunya enak sekali, empuk & lezat, nasi kebulinya juga sip. Sayangnya, tempat parkir mobilnya seadanya & panas kurang pas untuk sekelas hotel, padahal tamu yang datang terlihat lumayan banyak bahkan ada yang naik bus pariwisata. Mungkin masih dalam tahap renovasi.

BAB IV

ANALISIS KONSEP HOTEL NAMIRA SYARIAH SURABAYA

A. Analisis Konsep Syariah di Hotel Namira Syariah Surabaya

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa/pariwisata, Hotel Namira Syariah Surabaya harus memperhatikan tamu yang menginap dengan pelayanan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Salah satu faktor yang dapat menarik pusat perhatian tamu adalah pengelolaan produk dan pelayanan yang ada pada Hotel Namira Syariah Surabaya. Pada umumnya, tamu akan selalu mengingat apa yang telah disajikan kepada tamu tersebut. Jika tamu mendapatkan kepuasan dari apa yang disajikan, maka mereka akan merasa enggan untuk berpaling kepada kompetitor lainnya.¹

Dalam bisnis perhotelan, sebuah pengelolaan produk dan pelayanan juga dibutuhkan untuk melihat permintaan dari pasar yang berbeda-beda. Seperti halnya pelayanan tamu yang datang bersama keluarga berbeda dengan tamu yang datang hanya suami dan istri dalam rangka *honeymoon* (bulan madu). Begitu juga para pedagang atau pariwisata yang singgah untuk melepas lelah. Lain halnya lagi tamu muslim yang pasti membutuhkan penginapan dengan pelayanan yang baik dengan berprinsipkan syariah, hal seperti ini yang nantinya akan menjadi pertimbangan utama mereka. Oleh karena itu, hotel syariah muncul untuk memberikan pelayanan kepada tamu

¹ Abdul Mujib, “Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, Vol. 50. No. 2 (Desember 2016).

Menurut Khalda, bahwa penerapan Syariah itu sudah dilakukan secara berkala oleh manajemen hotel sejak berdirinya hotel untuk mendapatkan sertifikat dari MUI, tetapi sampai saat ini sertifikat itu belum diberikan kepada kami, prosesnya memang panjang, apalagi Hotel Namira ini masih tergolong baru, pada tahun 2017 bulan Ramadhan kita baru launching.²

Sebagai bentuk komitmen melayani tamu, hotel Namira Syariah Surabaya menyusun beberapa unsur utama dalam layanan mulai dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

[illegible]

Dilihat dari orientasi pasar, baik dalam PERMEN maupun dari pengalaman penerapan syariah di Hotel Namira Syariah, cenderung diarahkan kepada pasar muslim. Gambaran dari orientasi ini sangat mudah ditangkap dari beberapa point yang menjadi kriteria dari pengaturan yang ada, misalnya dari fasilitas *in-roomnya* masing-masing kamar diberi fasilitas alquran dan sajadah serta interior kamar dilengkapi dengan kaligrafi serta simbol lainnya seperti gambar ka'bah, ayat-ayat alquran atau yang lainnya.

Hal lain yang menjadi bagian terpenting dalam kriteria syariah di Hotel Namira Syariah adalah adanya pemisahan tamu laki-laki dan perempuan khususnya yang bukan muhrim. Dalam kontek layanan seperti ini, Hotel Namira Syariah berupaya untuk membangun citra positif dan menghilangkan kesan negatif dari seluruh layanan yang diberikan dalam hotel. Pengaturan ini juga diinformasikan secara tulisan maupun lisan kepada tamu yang akan melakukan proses reservasi maupun *check in*.

Kriteria syariah tersebut cukup menarik ketika masuk dalam wilayah organisasi dan manajemen. Karena penekanan syariah harus dimulai dari manajemen SDM sebelum masuk kepada tamu. Dalam struktur organisasi penyelenggara hotel Syariah, diharuskan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam konteks ini, kehadiran DPS menjadi point penting untuk mengendalikan seluruh produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah agar tetap dalam standar syariah.

Implementasi konsep syariah di Hotel Namira Syariah Surabaya masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman

B. Analisis Implementasi Prinsip-prinsip Syariah pada Hotel Namira Syariah Surabaya Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

[illegible]

Kriteria Usaha Hotel Syariah merupakan rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Di dalam penilaian klasifikasi hotel Syariah terdapat dua kriteria yaitu Kriteria Mutlak (M) dan Kriteria Tidak Mutlak (TM) baik dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.³ Kriteria Mutlak merupakan ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh pengusaha hotel sehingga dapat diakui sebagai usaha hotel Syariah dan memperoleh Sertifikasi Usaha Hotel Syariah. Kriteria Tidak Mutlak merupakan ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh pengusaha hotel Syariah guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim.

Kriteria Mutlak yang berlaku bagi usaha hotel Syariah Hilal-1 dilakukan penilaian meliputi : aspek produk terdiri dari 8 unsur dan 27 sub unsur, sspek pelayanan terdiri dari 6 unsur dan 20 sub unsur dan aspek

[illegible]

Kriteria Mutlak yang berlaku bagi usaha hotel Syariah Hilal-2 dilakukan penilaian meliputi : aspek produk terdiri dari 11 unsur dan 40 sub unsur, sspek pelayanan terdiri dari 10 unsur dan 28 sub unsur dan aspek pengelolaan terdiri dari 3 unsur dan 6 sub unsur. Kriteria tidak mutlak yang berlaku bagi usaha hotel Syariah tidak mempengaruhi penilaian dalam proses Sertifikasi Usaha Hotel Syariah dan tidak memiliki dampak dalam penggolongan usaha hotel Syariah.

Berdasarkan penerapan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh pihak Hotel Namira Syariah sesuai dengan Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, penulis menyimpulkan bahwa Hotel Namira Syariah Surabaya termasuk Hotel Syariah dengan Kategori Hilal-1. Berikut implementasi prinsip-prinsip Syariah dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan di Hotel Namira Syariah Surabaya:

Terdapat dua unsur dan sub unsur pengelolaan yang ditetapkan sebagai kriteria Usaha Hotel Syariah Kategori Hilal-1 dan semuanya berkriteria mutlak. Berikut implementasi aspek pengelolaan Hotel Namira Syariah Surabaya:

a. Manajemen Usaha

Tabel 4.11

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal	M	Ada

Berdasar observasi penulis, unsur Manajemen Usaha yang telah ditetapkan pemerintah telah sesuai dengan manajemen Hotel Namira Syariah Surabaya. Kebijakan perusahaan dan peraturan-peraturan telah dibuat sesuai dengan nilai-nilai syariah, begitu pula dengan aktivitas usahanya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

b. Sumber Daya Manusia

Tabel 4.12

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan	M	Ada

Berdasarkan hasil observasi tersebut, unsur Sumber daya Manusia yang hanya memiliki satu sub unsur Mutlak telah diterapkan oleh Hotel Namira Syariah Surabaya. Suatu kewajiban bagi seorang muslim untuk menutup aurat dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Ditambahkan oleh pihak hotel, budaya selalu senyum, menyapa dan mengucapkan salam selalu ditekankan kepada karyawan jika bertemu dengan sesama karyawan, atasan dan tamu/pengunjung hotel.

b. Toliet Umum

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan.	M	Ada
2.	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset.	M	Ada

c. Kamar Tidur Tamu

Tabel 4.2

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia sajadah (<i>on request</i>)	M	Ada
2.	Tersedia Al-Qur'an	TM	Ada
3.	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk Apapun	M	Ada
4.	Tidak ada minuman beralkohol di mini Bar	TM	Ada

Berdasar hasil observasi diatas, dari 4 sub unsur yang ada pada Kamar Tidur Tamu, semuanya terpenuhi oleh Hotel Namira Syariah Surabaya. Termasuk sub unsur Tidak Mutlak pada poin 2 juga tersedia di Kamar Tidur Tamu Hotel Namira Syariah Surabaya. Terpuhinya sub unsur Mutlak ini berarti Hotel Namira Syar'ah Surabaya lolos unsur Kamar Tidur Tamu.

d. Kamar Mandi Tamu

Tabel 4.3

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M	Ada
2.	Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu	M	Ada
3.	Tersedia kamar mandi tamu yang Tertutup	M	Ada

Seluruh sub unsur merupakan Kriteria Mutlak dan seluruhnya pula telah terpenuhi oleh Hotel Namira Syariah Surabaya. Penulis menambahkan agar lebih syariah lagi bisa dipasang tulisan doa seperti doa keluar/masuk WC, doa bercermin atau doa-doa lainnya. Karena hal tersebut akan bermanfaat bagi tamu untuk lebih mengingat Allah Swt.

e. Dapur

Tabel 4.4

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	M	-
2.	Dapur/pantry mengolah makanan dan minuman halal	TM	Ada

Berdasarkan observasi, 1 sub unsur yang menjadi Kriteria Mutlak tidak terpenuhi karena menurut manajemen masih menjadi pertanyaan tentang dapur khusus dan dapur biasa. Karena di dalam dapur Hotel Namira Syariah hanya ada 1 dapur yang mengolah makanan dan minuman halal. Dengan demikian unsur dapur pada aspek Produk belum terpenuhi.

f. Ruang Karyawan

Tabel 4.5

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	TM	-
2.	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga Pandangan	TM	-
3.	Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan	TM	-
4.	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang Ganti	TM	-

Keempat sub unsur diatas memang termasuk dalam Kriteria Tidak Mutlak. Tidak menjadi masalah jika hotel tidak memenuhi ke-empat sub unsur tersebut. Tetapi tingkat kesyariahannya menurun karena pengelola menuntut agar tamu hotel yang ingin menginap diharuskan muhrim, sedangkan karyawan/karyawati tidak dibedakan. Walaupun demikian, Hotel Namira Syariah Surabaya masih bisa mendadlilkan diri sebagai hotel syariah.

g. Ruang Ibadah

Tabel 4.6

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan Terawat	M	Ada
2.	Area sholat laki-laki dan perempuan ada pembatas / pemisah	TM	Ada
3.	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawatt	M	Ada
4.	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin / kipas angin	M	Ada

5.	Tersedia pencahayaan yang cukup Terang	M	Ada
6.	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	TM	Ada
7.	Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawatt	M	Ada
8.	Tersedia instalasi air bersih untuk Wudhu	M	Ada
9.	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	TM	Ada

Hotel Namira Syariah Surabaya mempunyai 1 musholla di lantai 2 dan selalu dalam kondisi yang bersih dan terawat. Petugas kebersihan hotel bertanggung jawab atas musholla. Area sholat untuk laki-laki dan perempuan terpisah dengan papan yang tinggi sehingga terjaga pandangannya. Perlengkapan sholat di dalam musholla sangat lengkap, tersedia mukena, alquran dan sajadah, masing-masing jumlahnya lebih dari satu. Semua perlengkapan sholat tersebut dalam kondisi yang selalu baik dan terawat karena musholla juga menjadi bagian dari tanggung jawab *house keeping* hotel.

Observasi penulis, baik Kriteria Mutlak dan Tidak Mutlak telah dipenuhi oleh Hotel Namira Syariah Surabaya seperti halnya tempat wudlu dipisah antara laki-laki dan perempuan dan tempat pembuangan air wudlu dalam keadaan baik.

h. Kolam Renang

Hotel Namira Syariah Surabaya tidak memiliki kolam renang. Hak tersebut dikarenakan oleh Hotel Namira Syariah masih pada bintang 3 dan jika ingin membuat kolam renang juga harus dipisahkan antara laki-laki dan perempuan.

i. Spa

Hotel Namira Syariah Surabaya juga tidak menyediakan fasilitas Spa untuk para tamu.

3. Pelayanan

Ada beberapa unsur pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah. Dari 6 unsur yang telah ditetapkan sebagai penggolongan Usaha Hotel Syariah Hilal-1, hanya terdapat 3 unsur yang dipenuhi oleh Hotel Namira Syariah Surabaya. Namun tidak terpenuhinya 3 unsur tersebut tidak membuat Hotel Namira Syariah Surabaya dikatakan tidak layak sebagai Usaha Hotel Syariah.

Berikut beberapa unsur dan sub unsur pelayanan diHotel Namira Syariah Surabaya:

a. Kantor Depan

Tabel 4.7

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	TM	Ada
2.	Memberikan informasi Masjid terdekat dengan hotel	M	Ada

Menurut penulis, Hotel Namira Syariah Surabaya merupakan keseluruhan sub unsur tersebut. Walau hanya 2 sub unsur dalam kriteria kantor depan, namun kelima sub unsur tersedia di Hotel Namira Syariah Surabaya. Hotel Namira Syariah Surabaya melakukan seleksi terhadap tamu walaupun bukan Kriteria dalam Usaha Hotel Syariah Hilal-1. Menjadi kesulitan pihak untuk mengetahui suatu pasangan suami istri atau bukan merujuk kepada Kartu Tanda Penduduk. Seringkali Kartu Penduduk tamu belum diperbarui, sehingga masih menunjukkan alamat yang berbeda. Sedangkan jika merujuk kepada surat pada umumnya seseorang dalam berpergian tidak akan me-

Menurut penulis, Hotel Namira Syariah Surabaya merupakan keseluruhan sub unsur tersebut. Walau hanya 2 sub unsur dalam kriteria kantor depan, namun kelima sub unsur tersedia di Hotel Namira Syariah Surabaya. Hotel Namira Syariah Surabaya melakukan seleksi terhadap tamu walaupun bukan Kriteria dalam Usaha Hotel Syariah Hilal-1. Menjadi kesulitan pihak untuk mengetahui suatu pasangan suami istri atau bukan merujuk kepada Kartu Tanda Penduduk. Seringkali Kartu Penduduk tamu belum diperbarui, sehingga masih menunjukkan alamat yang berbeda. Sedangkan jika merujuk kepada surat pada umumnya seseorang dalam berpergian tidak akan me-

Menurut penulis, Hotel Namira Syariah Surabaya merupakan keseluruhan sub unsur tersebut. Walau hanya 2 sub unsur dalam kriteria kantor depan, namun kelima sub unsur tersedia di Hotel Namira Syariah Surabaya. Hotel Namira Syariah Surabaya melakukan seleksi terhadap tamu walaupun bukan Kriteria dalam Usaha Hotel Syariah Hilal-1. Menjadi kesulitan pihak untuk mengetahui suatu pasangan suami istri atau bukan merujuk kepada Kartu Tanda Penduduk. Seringkali Kartu Penduduk tamu belum diperbarui, sehingga masih menunjukkan alamat yang berbeda. Sedangkan jika merujuk kepada surat pada umumnya seseorang dalam berpergian tidak akan me-

b. Tata Graha

Tabel 4.8

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawatt	M	Ada
2.	Penyediaan Al-Qur'an	TM	Ada
3.	Menyiapkan area / ruangan untuk sholat Jum'at (bila tidak ada Masjid yang dekat dengan hotel)	TM	-

Berdasar observasi penulis, Kriteria Mutlak pada unsur Tata Graha telah terpenuhi oleh Hotel Namira Syariah Surabayaitu berupa penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawat. Begitu pula sub unsur penyediaan alquran, pihak hotel telah menyediakannya. Satu sub unsur yang tidak tersedia di hotel yaitu area / ruangan untuk sholat Jum'at, karena di dekat hotel sudah terdapat Masjid. Pihak hotel menambahkan, untuk melengkapi unsur Tata Graha pihak hotel telah memasang jadwal waktu sholat di *Front Office* hotel. Pihak hotel juga menyediakan motivasi harian muslim melalui majalah-majalah Islami yang tersedia di *Lobby* hotel. Majalah Islami juga tersedia di setiap kamar tamu untuk mengisi waktu luang pengunjung.

c. Makan dan Minum

Tabel 4.9

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia pilihan makanan dan minuman Halal	M	Ada
2.	Menyediakan takjil pada bulan Ramadhan	TM	Ada
3.	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M	Ada

Berdasar observasi penulis, baik Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak pada unsur Makan dan Minum semuanya terpenuhi oleh Hotel Namira Syari'ah Surabaya. Restoran hotel buka setiap saat, begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang musafir, wanita-wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya uzur berdasarkan syari'ah dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa.

d. Olahraga, rekreasi dan kebugaran

Tidak tersedia fasilitas olahraga, rekreasi dan kebugaran di Hotel Namira Syari'ah Surabaya.

e. Spa (bila ada)

Tidak tersedia fasilitas olahraga, rekreasi dan kebugaran di Hotel Namira Syari'ah Surabaya.

f. Fasilitas Hiburan

Tabel 4.10

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M	Ada
2.	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M	Ada

Berdasar observasi di atas, keseluruhan sub unsur merupakan Kriteria Mutlak dan seluruhnya telah terpenuhi oleh Hotel Namira Syari'ah Surabaya. Ditambahkan oleh pihak hotel, tamu non muhrim yang ingin berkunjung harus menemui di *lobby* atau luar kamar. Untuk itu keamanan hotel akan selalu memantau aktivitas tamu melalui kamera CCTV yang terpasang. Siaran televisi di kamar hotel telah disortir, hanya terdapat siaran lokal dan siaran Islami. Pihak hotel juga telah memberi kode keamanan pada televisi agar tamu tidak dapat mengubah-ubah siaran televisi.

PENUTUP

Hotel Namira belum mendapatkan sertifikat usaha hotel syariah MUI karena masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan ada point mutlak yang belum dipenuhi, seperti halnya dalam Produk pada Unsur Dapur.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan di kemudian hari, baik bagi pembaca maupun pengusaha hotel syariah.

- [illegible]

[digilib.uinsby.ac.id](#)

- [illegible]

